

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN KEASLIAN KARYA.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Lingkup Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II	13
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1 Profil Variabel	13
2.1.1 Kualitas Antar-Muka Pelanggan.....	13
2.1.2 Keamanan situs yang dipersepsikan	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4 Biaya pindah	18
2.1.5 Kesetiaan Pelanggan	20

2.2 Pengembangan Hipotesis	21
2.2.1 Kualitas Antar-Muka Pelanggan dan Keamanan situs yang dipersepsikan.....	21
2.2.2 Kualitas Antar-Muka Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Biaya pindah	23
2.2.3 Keamanan situs yang dipersepsikan, Kepuasan Pelanggan, dan Biaya pindah.....	24
2.2.4 Kepuasan Pelanggan, Biaya pindah, dan Kesetiaan Pelanggan	25
2.3 Model Penelitian.....	27
BAB III	28
Metode Penelitian	28
3.1 Strategi Penelitian.....	28
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	29
3.2.1 Kualitas antar-muka	29
3.2.2 Keamanan situs yang dipersepsikan	30
3.2.3 Kepuasan pelanggan	31
3.2.4 Biaya pindah	32
3.2.5 Kesetiaan pelanggan	33
3.3 Desain Pengambilan Sampel	35
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel.....	35
3.3.2 Populasi dan Unit Sampel	35
3.3.3 Ukuran Sampel.....	36
3.3.4 Lokasi Penelitian.....	36
3.3.5 Objek Penelitian.....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Instrumen Penelitian.....	37
3.6 Metode Analisis Data	38
3.6.1 Partial Least Square (PLS).....	38
3.6.2 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	41
3.6.3 Metode Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	43
BAB IV	45
4.1 Analisis Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	45
4.1.1 Uji Validitas	45

4.1.2 Uji Reliabilitas	54
4.2 Profil Responden	56
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	60
4.4 Analisis Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	63
4.4.1 Uji R-Square (Koefisien Determinasi)	63
4.4.2 Uji Hipotesis	64
4.4.3 Analisis Multi Kelompok.....	69
4.5 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	72
4.6 Pembahasan	72
4.6.1 Kualitas antar-muka memiliki pengaruh signifikan positif kepada keamanan situs yang dipersepsikan	72
4.6.2 Kualitas antar-muka memiliki pengaruh signifikan positif kepada kepuasan pelanggan	73
4.6.3 Kualitas antar-muka memiliki pengaruh signifikan positif kepada biaya pindah.....	74
4.6.4 Keamanan situs yang dipersepsikan memiliki pengaruh signifikan positif kepada kepuasan pelanggan.....	75
4.6.5 Keamanan situs yang dipersepsikan memiliki pengaruh signifikan positif kepada biaya pindah.....	76
4.6.6 Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan positif kepada kesetiaan pelanggan	78
4.6.7 Biaya pindah memiliki pengaruh signifikan positif kepada kesetiaan pelanggan	78
4.6.8 Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kesetiaan pelanggan melemah ketika pelanggan mempersepsikan biaya pindah yang lebih tinggi.....	79
4.6.9 Pembahasan Keseluruhan	80
BAB V	83
Kesimpulan	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Keterbatasan Penelitian	85
5.3 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
DAFTAR LAMPIRAN	90